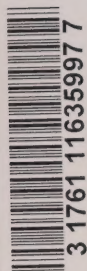




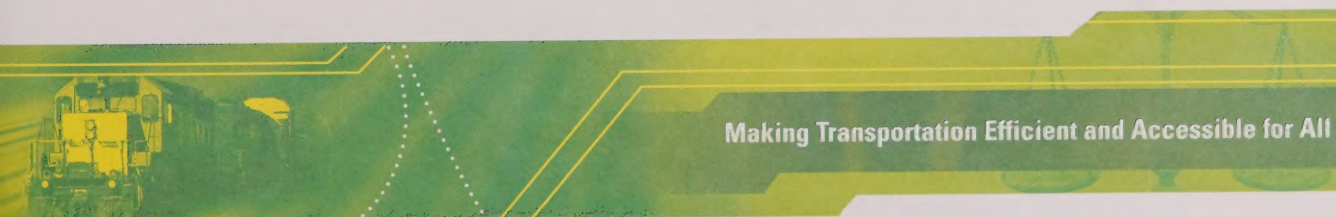
Canadian  
Transportation  
Agency

Office des  
transports du  
Canada

CA1  
A 87  
2008  
476



# Guidelines for the Resolution of Complaints Concerning Railway Noise and Vibration



Making Transportation Efficient and Accessible for All

---

Printed and bound in Canada

ISBN 978-0-662-05998-1

Catalogue No. TT4-13/2008

1<sup>st</sup> edition, October 20, 2008

Available in multiple formats.

This document and other Canadian Transportation Agency publications are available on the Web site at [www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca).

For more information about the Canadian Transportation Agency please call toll free 1-888-222-2592; TTY 1-800-669-5575.

Correspondence may be addressed to:

Canadian Transportation Agency  
Ottawa, ON K1A 0N9

e-mail: [info@otc-cta.gc.ca](mailto:info@otc-cta.gc.ca)



---

## INTRODUCTION

On June 22, 2007, Parliament enacted amendments to the *Canada Transportation Act* (the CTA) which came into force the same day.

The CTA now authorizes the Canadian Transportation Agency (the Agency), a quasi-judicial administrative tribunal of the federal government, to resolve complaints regarding noise and vibration caused by the construction and operation of railways under its jurisdiction as well as public passenger service providers.

The *Guidelines for the Resolution of Complaints Concerning Railway Noise and Vibration* have been developed to assist persons, municipal governments, and railway companies to resolve issues related to railway noise and vibration.

They set out:

- the collaborative measures that parties must follow before the Agency conducts an investigation or a hearing into a complaint;
- the elements that the Agency considers in determining whether a railway company is in compliance with the noise and vibration provisions of the CTA; and
- how to file a complaint, list the information to be submitted, as well as the process to be followed.



## APPLICATION OF THE GUIDELINES

The guidelines apply to railway companies that operate under federal jurisdiction as well as public passenger service providers, including urban transit authorities.<sup>1</sup> A list of these organizations is available on the Agency's Web site at [www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca).

The guidelines apply to all forms of railway noise and vibration produced during the construction and the operation of a railway. For instance, this can be noise from passing trains or idling locomotives, shunting, whistling, or noise from the compression or "stretching" of trains.

Train whistles which are blown for safety reasons to warn of a train's passage are a legal requirement of the *Canadian Rail Operating Rules* (CROR) administered by Transport Canada (TC) pursuant to the *Railway Safety Act* (RSA). These requirements are described in Rule 14 of the CROR which can be found on the TC Web site at [www.tc.gc.ca/rail](http://www.tc.gc.ca/rail).

Municipal governments seeking to eliminate train whistles for residents living near railway crossings must contact the railway company directly.

More information can be found in the TC Guideline No. 1, *Procedures and Conditions for Eliminating Whistling at Public Crossings*, which can also be accessed on the above-mentioned TC Web site. Queries related to whistling should be directed to TC. The list of TC offices and contact information across the country can also be found on the TC Web site. The guidelines do not relieve the parties of their obligations under the RSA.

---

<sup>1</sup> These are VIA Rail Canada Inc. and urban transit authorities such as GO Transit, Agence métropolitaine de transport, and West Coast Express. In this document, railway companies and public passenger service providers will be collectively referred to as railway companies.

The guidelines are designed to:

- encourage collaboration among the parties to a railway noise or vibration issue; and
- ensure transparency and consistency in the Agency's decision-making process for noise and vibration complaints.

Agency decisions are legally binding on the parties involved, subject to the appeal rights presented later in these guidelines.

The guidelines are meant to address principally noise and vibration disputes with regard to *existing* railway infrastructure or facilities. For railway construction projects that require Agency approval under subsection 98(1) of the CTA, railway companies must evaluate the potential environmental impacts – including noise and vibration issues.

Before authorizing the construction of a railway facility, the Agency must be satisfied that the proposed infrastructure and facilities will not likely create significant adverse environmental impacts.

## Planning and Communication

As municipalities and railway facilities and operations grow and expand in close proximity to each other, careful planning and communication is critical in order to avoid future noise and vibration issues.

Municipal and regional administrations have jurisdiction over zoning and authorization of development near existing railway infrastructure and facilities.

Careful consideration should be given at the planning and approvals stages to measures that will prevent or mitigate the impacts of potentially incompatible land uses, as well as other issues.



Railway companies have control over their construction and operations. They should assess and mitigate their impacts on neighbouring areas – even when the construction and operations are not subject to an environmental assessment and approval under the CTA.

Ongoing communication among all involved in railway noise and vibration issues can help develop awareness of the needs and realities of other parties and may help prevent future complaints.

Whether it is a railway company's participation in a municipal planning consultation or a municipal government working with a railway company to solve problems, exploring solutions in a proactive way can be productive for neighbourhoods, municipalities, and railway companies.

## PROVISIONS OF THE CTA REGARDING NOISE AND VIBRATION

Section 95.1 of the CTA states that a railway company shall cause only such noise and vibration as is reasonable, taking into account:

- its obligations under sections 113 and 114 of the CTA, if applicable;
- its operational requirements; and
- the area where the construction or operation is taking place.

Section 113 of the CTA details the level of service a railway company must provide to its customers for services such as the loading, unloading, transportation and delivery of merchandise.

Section 114 specifies a railway company's obligations regarding the transfer of merchandise from its railway to that of other railway companies, the return of rolling stock of other companies and the obligation, where a railway forms part of a continuous line with the railway of another company, to maintain the continuous line of transportation.

Sections 113 and 114 do not relieve a railway company from its obligation to cause only such noise or vibration as is reasonable.

A railway company's operational requirements include not only those operations necessary to effectively run a railway but also any statutory or legal obligations under other legislation such as the RSA.

The area affected by railway construction or operation encompasses those residential, institutional and commercial establishments in close proximity to the railway construction or operation.

Subsection 95.3(1) of the CTA authorizes the Agency to hear complaints and conduct investigations. The Agency evaluates each case on its own merits.

If the Agency determines that the noise or vibration is not reasonable, it may order a railway company to undertake any change in its railway construction or operation that the Agency considers reasonable to comply with the noise and vibration provisions set out above.



## COLLABORATIVE RESOLUTION OF NOISE AND VIBRATION COMPLAINTS

The CTA specifies that before the Agency can investigate a complaint regarding railway noise or vibrations, it must be satisfied that the collaborative measures set out in these guidelines have been exhausted.

Collaboration allows both complainants and railway companies to have a say in resolving an issue. A solution in which both parties have had input is more likely to constitute a long-term solution and is one that can often be implemented more effectively and efficiently than a decision rendered through an adjudicative process.

Collaborative measures are expected to be completed within 60 days of the railway company receiving a written complaint – unless the parties agree to extend the process.

### Collaborative Measures

Prior to raising their concerns with a railway company, complainants should consult their municipal government with regard to the railway noise and vibration issues they have. The municipal government may have information and expertise that is pertinent to the resolution of the complaint and may wish to become involved in the discussion with the railway company.

To satisfy the collaborative measures requirements of the CTA, the following measures must be undertaken:

- **Direct communication shall be established among the parties.**

*Complainants* must have the opportunity to:

- express their concerns clearly; and
- describe the impact of the noise or vibration to the railway company.



*The railway company must have the opportunity to:*

- be adequately informed of the situation,
- receive and exchange the necessary information to understand the issue and explore solutions (The type of information that should be provided to a railway company for it to understand the issue can be found in the complaint form); and
- present its views and relevant information on its operations.

The railway must also respond to a written complaint within 30 days, and agree on a date within the following 30 days to meet and discuss the resolution of the complaint.

- **A meaningful dialogue shall take place.**

Each party must come to the meeting prepared to listen to the other's concerns and be willing to explore available options. For this dialogue to be productive, each party or their representative must have a mandate to negotiate.

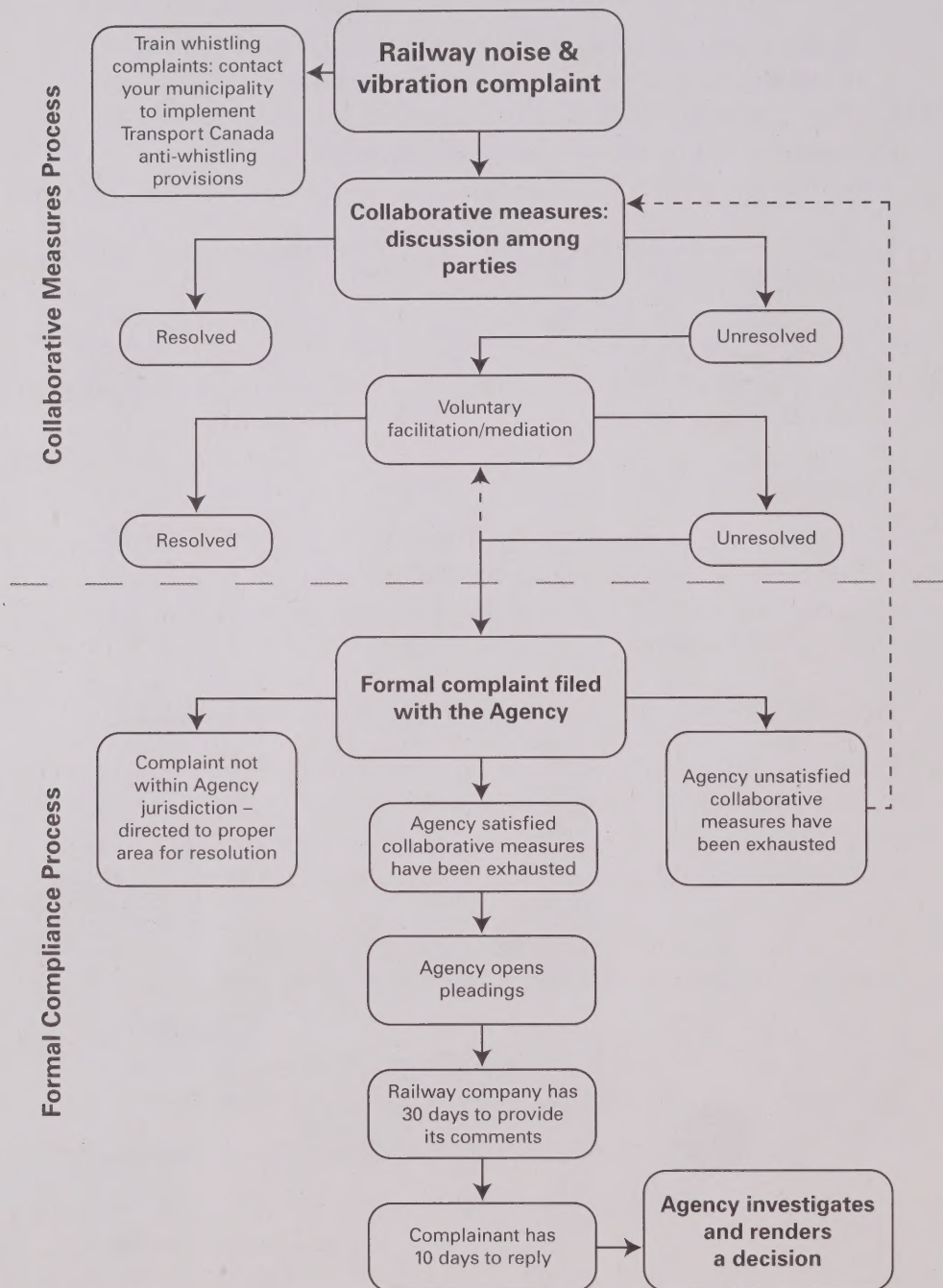
- **Proposed solutions shall be constructive and feasible.**

The parties must assess the solutions proposed and make reasonable efforts to resolve the complaint. In assessing the proposed solutions, parties should consider the elements the Agency will use in resolving noise and vibration complaints (set out on pages 13 and 14).

- **Facilitation and mediation shall be considered.**

If the parties are unsuccessful in resolving an issue on their own, they must consider whether to use third party facilitation or mediation services.

# Railway Noise and Vibration Complaint Process





## **Resources Available to the Parties to Resolve Issues**

One resource is a document entitled Local Dispute Resolution Framework jointly developed by the Railway Association of Canada and the Federation of Canadian Municipalities. It can be found on their joint Web site at [www.proximityissues.ca](http://www.proximityissues.ca). This site also includes the list of railway companies operating in Canada and their contact information, various technical documents, mitigation measures and best practices, and other useful information on proximity issues.

Railway company contacts can also be obtained from Agency staff.

## **Facilitation and Mediation**

Facilitation and mediation are collaborative approaches to solving disputes in which a neutral third party helps to keep the discussion focussed and assists the parties in finding a mutually beneficial solution.

In both cases, the parties jointly make decisions to resolve the disputed issues and ultimately determine the outcome.

Facilitation is an informal process. A facilitator works with the parties to confirm the issue(s) in dispute and to determine if there are any common areas of agreement that can lead to a quick resolution.

Mediation is a more structured and managed process than facilitation, yet is still a flexible and highly effective means of resolving issues. Mediation is confidential, unless the parties agree otherwise, and allows the parties to develop creative solutions that may not be available through formal adjudication.

## Agency Facilitation and Mediation Services

While the parties are encouraged to and should first consider local facilitation and mediation services, they may wish to discuss dispute resolution options with Agency staff. Given their extensive knowledge of the railway industry and issues, Agency staff may be able to assist the parties in resolving disputes informally through facilitation.

Parties may also, on agreement, request the mediation services of the Agency for issues under its jurisdiction.

An Agency-appointed mediator will contact the parties to initiate the mediation process. The Agency's time frame for completing the mediation process is 30 days – unless the parties to the mediation agree otherwise – and the mediation services can be accessed at no cost to the parties. More information on the Agency's mediation process can be obtained at [www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca).

## FILING A COMPLAINT WITH THE AGENCY

**The Agency will only conduct an investigation or hear a complaint once it is satisfied that the parties have tried and exhausted the collaborative measures set out above.**

Should one of the parties fail to collaborate, the Agency may accept the filing of a complaint before the expiry of the above-noted 60 day collaborative period.

In cases where the parties are not able to resolve the issues between themselves or by way of facilitation or mediation, a complaint may be filed with the Agency requesting a determination under the formal adjudication process. **The complaint must include evidence that the parties have tried and exhausted, or that one of the parties has failed to participate in, the collaborative measures set out in these guidelines.**



Information brought before the Agency should be specific and substantiated. Legal representation is not required.

Complaints may be filed by individuals, institutions, local groups, or municipalities that consider their level of exposure to railway noise or vibration to be unreasonable. When the Agency investigates a complaint, it will ensure that the municipal government is informed of the complaint and will seek its comments.

To avoid investigating numerous complaints for the same railway construction or operation, the Agency encourages complainants to consult others potentially affected before filing a complaint. This may save time and effort for all parties.

Complaints may be made either in writing or filed electronically and must include all supporting information (see Complaint Form). Written complaints must be signed by the complainant and sent to the Agency at the following address:

Secretary  
Canadian Transportation Agency  
Ottawa, Ontario K1A 0N9

or by facsimile to: 819-997-6727

Complaints filed electronically are to be sent to the following e-mail address:

**[secretaire-secretary@otc-cta.gc.ca](mailto:secretaire-secretary@otc-cta.gc.ca)**

To courier a complaint, please use the following address:

Secretary  
Canadian Transportation Agency  
15 Eddy Street  
17th Floor, Mailroom  
Gatineau, Quebec J8X 4B3

**A copy of the complaint filed with the Agency must be sent concurrently to all parties involved.**

## PROCESS

In accordance with its General Rules, after receiving a complaint, the Agency ensures that each interested party has the opportunity to comment on the complaint and any disputed issues. In general, the Agency invites the other interested parties to respond within 30 days, and then allows the complainant 10 days to reply.

Both complainants and railway companies are responsible for presenting evidence to support their position before the Agency. The Agency may pose its own questions, request further information, and conduct a site investigation where necessary. The Agency may also order parties to undertake at their own expense specific studies or tests required to provide adequate and reliable data or assessments.

As an impartial body, the Agency cannot prepare or document a complaint nor can it provide funding to any party for the preparation of a complaint, answer or reply.

The Agency reviews all evidence that it has obtained through its investigation to develop a comprehensive understanding of the circumstances of each case, before rendering its decision or determination.

The Agency strives to process complaints within 120 days of receiving a complete application. However, given the complexities or the number of parties involved in some noise or vibration complaints, this goal may not be met. In such cases, the Agency will act as expeditiously as possible.

Parties are encouraged to continue to work together to seek a resolution even though a complaint may be before the Agency.



## ELEMENTS THE AGENCY WILL USE IN RESOLVING NOISE AND VIBRATION COMPLAINTS

In determining whether a railway company has caused only such noise or vibration as is reasonable under section 95.1 of the CTA, the Agency will consider the following elements:

- the railway company's obligations to provide adequate and suitable service to its customers as well as its operational requirements, such as issues of logistics, efficiency and safety;
- the affected area where the railway construction or operation takes place, including its zoning and its occupation (i.e., type of land use), the proximity of the affected persons, and any relevant changes in the affected area's land use;
- railway operations in the affected area, including any relevant changes (volume of traffic, speed, length and frequency of trains, methods of operation, increase or concentration of operations);
- the characteristics and magnitude of the noise or vibration (such as the level and type of noise [impulse or constant], the time of day, duration, and frequency of occurrence);
- relevant noise or vibration measurements or studies conducted in the area affected;
- the presence of ambient noise other than that of railway operations, such as highway noise;
- the impact of the noise or vibration disturbance on the persons affected;
- relevant standards to assess the significance of the effects of noise and vibration levels;

- available mitigation methods and technologies that are cost-effective and operationally feasible;
- efforts made by the parties to reduce the noise or vibration at its source and/or at the point of reception, to prevent its propagation, and mitigate its impact on the persons affected; and
- other issues relevant to the complaint.

---

## STANDARDS AND GUIDELINES

Many standards and guidelines have been developed regarding noise and vibration. For instance, some municipalities and provinces have developed goals or standards of maximum acceptable noise levels at the point of reception that are contained in by-laws, policies or guidelines. The railway industry uses emission standards to control noise at the source.

The Agency may take these standards and guidelines into account in its deliberations, but is not bound by them.

---

## WHAT IS REASONABLE?

The Agency determines what is “reasonable” noise or vibration taking into consideration all of the elements mentioned above and the jurisprudence regarding what is “reasonable”. Reasonableness is determined on a case-by-case basis and relates to an objective sense of what is just and proper in a given circumstance. What is reasonable in some circumstances may not be reasonable in other circumstances.



The challenge is to carefully balance the concerns of communities with the need for a railway company to maintain efficient and economically viable railway operations. Overall, this balance is inherent in the statutory requirement that the allowable noise or vibration be only that which is reasonable.

---

## DECISIONS AND APPEALS

Any Agency Decision is subject to the following conditions:

- it is binding upon the parties and remains in effect until it is amended or rescinded;
- it may be reviewed by the Agency in light of new facts or circumstances;
- it may be appealed to the Federal Court of Appeal on a matter of law or jurisdiction within one month of the date of the order or decision (section 41 of the CTA); and
- it may be appealed to the Governor in Council at any time (section 40 of the CTA).

---

## CONFIDENTIALITY

All documents filed with the Agency become part of the public record and may be made available for public viewing. However, in accordance with the General Rules ([www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca)), a claim for confidentiality can be made.

---

## PRIVACY

Decisions are posted on the Agency's Web site and include the names of the parties involved. The decision will also be distributed to a number of organizations which have subscribed to and receive Agency Decisions.

---

## TECHNICAL ADVISORY COMMITTEE

The Agency will establish a technical advisory committee to provide expertise and advice on best practices of general application related to noise and vibration issues. The advisory committee will not provide advice on individual complaints that the Agency mediates or adjudicates.

---

## REVIEW OF GUIDELINES

The present Guidelines will be reviewed no later than three years after coming into effect so as to reflect current trends and the Agency's experience in resolving railway noise and vibration complaints.

## RELEVANT DOCUMENTS TO THE RESOLUTION OF NOISE AND VIBRATION COMPLAINTS

Published by the Canadian Transportation Agency:

- *Consultation Guide on Railway Noise and Vibration Guidelines*
- *Resolving Disputes Through Mediation*
- *Canadian Transportation Agency General Rules*
- *Guide to Railway Works Cost Apportionment*
- *Are you involved in a transportation-related dispute?*

The above are available in alternate formats.

Published by the Railway Association of Canada/Federation of Canadian Municipalities:

- *Final Report: Proximity Guidelines and Best Practices*





## FOR MORE INFORMATION

For more information or copies of the above documents:

Toll Free: 1-888-222-2592

Facsimile: 819-997-6727

TTY: 1-800-669-5575

E-mail: [info@otc-cta.gc.ca](mailto:info@otc-cta.gc.ca)

For more information on the *Canada Transportation Act*, the Agency and its responsibilities, or Agency Decisions and Orders, you can access the Agency's Web site at **[www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca)**.





#### Part 4 – MUNICIPAL CONTACT INFORMATION

Has the municipality been contacted? \* ☐ Yes ☐ No

If yes, Municipal Contact – Name \*

Telephone \*

Extension \*

E-mail \*

Describe how the municipal government has been involved. \*

#### Part 5 – COLLABORATIVE MEASURES UNDERTAKEN

Describe in detail the collaborative measures that have been undertaken with the railway company and the municipality to resolve the issue. Attach copies of any information sent to the railway company as well as dates and notes of telephone conversations and meetings held. Indicate whether third party facilitation and/or mediation were considered or took place. \*

Describe any measures that have already been taken to reduce noise/vibration. \*





## Part 6 – COMPLAINT INFORMATION

### 6a – Nature of the noise or vibration

**Source(s) of the noise/vibration** (at least one box must be checked): \*

☐ Idling Locomotives

☐ Passing Trains

☐ Switching/Shunting Cars

☐ Whistling

☐ Wheel/Rail Interface

☐ Other \_\_\_\_\_ (please specify)

**Time of day/night when noise/vibration occurs** (at least one box must be checked): \*

☐ Morning

☐ Daytime

☐ Nighttime

Duration of typical noise/vibration episode: \* \_\_\_\_\_ **minutes / hours** (circle one)

Frequency of the noise/vibration episodes: \* \_\_\_\_\_ **times per day / week** (circle one)

Length of time noise/vibration has posed a problem: \* \_\_\_\_\_ **weeks / months / years** (circle one)

Have you kept a record (log) of the frequency and duration of the noise/vibration episodes? \*

Yes

No

**If yes**, please attach the record to this form.

Have any noise or vibration measurements or studies been conducted? \*

Yes

No

**If yes**, summarize results or attach a copy of the report.

**Describe the impact of the noise/vibration. \***

Impacts to humans:

Impact on the physical environment (damage to property), in the case of vibration:

Describe any recent changes to railway operations (volume of traffic, length and frequency of trains, methods of operation) that have affected noise/vibration levels. \*



## 6b – Description of the area affected

Describe the location of the source of noise/vibration (street name; neighbourhood/subdivision; railway yard or road crossing). \*

Approximate distance between the residences/institutions impacted and the source of noise/vibration: \* \_\_\_\_\_ metres / km (circle one)

Is this a new or an older development? \* ☐ New ☐ Older

Length of time you have resided in current location: \* \_\_\_\_\_ years

Is there a noise barrier currently in place? \* ☐ Yes ☐ No

If yes, describe (type of barrier, length, etc.).

Zoning of area (one box must be checked): \*

- ☐ Residential  
☐ Commercial  
☐ Industrial  
☐ Other: \_\_\_\_\_ (please specify)

Describe the area where you live or work and which is affected by the railway facility. Include the general land use and any relevant change in land use and development. *Please include a sketch or copy of a map of the area impacted.* \*

## Part 7 – PROPOSED RESOLUTION(S)

Describe the resolution options that were considered. \*



Describe the solution(s) that you propose to reduce the noise or vibration. \*

Describe the impact you foresee that the solution(s) would have for you and for the railway company. \*

## Part 8 – ADDITIONAL INFORMATION

Provide any other information you wish the Agency and the railway company to consider.

### List of all documents enclosed to support your complaint \*

To investigate your complaint, the Agency requires legible copies of all correspondence exchanged with the railway company. Do not send original documents.

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....
- 6.....

I declare that the information provided in this form is accurate.

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Date

Please read carefully and signify your agreement to the attached Privacy Statement. Mail or fax the completed form, the signed Privacy Statement, copies of the documents supporting your complaint and any additional pages to:

**Secretary**  
**Canadian Transportation Agency**  
**Ottawa, Ontario K1A 0N9**  
**Fax : 819 997-6727**

Once a complete application is received, the complainant and the railway company will be informed and the formal pleadings process described in page 10 of the *Guidelines* will be initiated.





## PRIVACY STATEMENT - READ CAREFULLY

The Canadian Transportation Agency is a quasi-judicial administrative tribunal that operates like a court. As such, in accordance with the values of the open court principle and pursuant to the *Canadian Transportation Agency General Rules*, all information filed with the Agency becomes part of the public record and may be made available for public viewing (only names of the parties involved would appear because addresses, telephone numbers, etc. are protected by the *Privacy Act*).

The information you provide will be used by the Agency to investigate your complaint and a copy of your complaint will be forwarded to the transportation service provider for comments. You will have an opportunity to respond to the carrier's answer.

In some instances, the Agency may decide to process other complaints together with yours, where similar issues have been raised. In such circumstances, the information you have sent to the Agency will be distributed to all other parties.

If your complaint is dealt with pursuant to the Agency's formal process, a decision will be issued that contains a summary of the complaint, a summary of other information provided during the pleadings and an analysis of the case, along with the Agency's determination and any corrective action deemed necessary by the Agency.

The decision will be posted on the Agency's Web site and will include the names of the parties. The decision will also be distributed to a number of organizations that have subscribed to receive Agency decisions. All other personal information will be protected. Any individual who has concerns with respect to the publication of his or her name on the Web site may communicate with the Agency's Privacy Co-ordinator.

In all cases, the Agency's records relating to your complaint will be retained in the Personal Information Bank numbers CTA-PPU-033/014 for 10 years. An individual has the right of access to their personal information as this information will be protected in accordance with the *Privacy Act*. Questions or comments regarding your privacy may be directed to the Privacy Co-ordinator by e-mail at [info@cta-otc.gc.ca](mailto:info@cta-otc.gc.ca), by calling 819 994-2564 or 1 888 222-2592 (TTY 1 800 669-5575), or by writing to the Canadian Transportation Agency, Ottawa, Ontario, K1A 0N9.

### PLEASE NOTE

If your complaint is handled through the mediation process, all information submitted through this process will be kept confidential, including the details of the final outcome. The final outcome itself as to whether the matter was settled or not will remain public as well as the fact that you participated in mediation.

I, \_\_\_\_\_, have read and agree to the above Privacy Statement.  
(your name)

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Date (yyyy-mm-dd)

Date (aaaa-mm-jj)

Signature

renseignements personnels susmentionnés.

(votre nom)

Je, \_\_\_\_\_, atteste avoir lu et accepté la Déclaration relative à la protection des

Si votre plainte devait être traitée au moyen du processus de médiation, tous les renseignements transmis dans le cadre de ce processus demeureraient confidentiels, y compris tous les détails du dénouement de l'affaire. Toutefois, le résultat final de la médiation, à savoir si celle-ci a réussi ou échoué, ainsi que le fait que vous ayez participé à une médiation, relèvent du domaine public.

#### NOTA BENE

Dans tous les cas susmentionnés, les documents relatifs aux plaintes seront conservés dans la banque de renseignements personnels, sous le numéro OTC-PPU-033/014, pendant une période de 10 ans. Toute personne a le droit d'avoir accès aux renseignements la concernant et cette information sera protégée en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Si vous avez des questions ou des commentaires à cet égard, veuillez communiquer avec le coordonnateur de la protection des renseignements personnels par courriel à [info@otc-cta.gc.ca](mailto:info@otc-cta.gc.ca), en composant le 819 994-2564 ou le 1 888 222-2592 (ATS 1 800 669-5575), ou en écrivant à l'Office des transports du Canada, Ottawa (Ontario) K1A 0N9.

Si votre plainte devait être référée au processus menant à une décision formelle, sachez qu'une telle décision de l'Office comprend un résumé du dossier, un aperçu des autres renseignements fournis dans le cadre des plaidoiries, l'analyse du dossier, la décision de l'Office et toute mesure corrective que l'Office jugera indiquée. La décision sera affichée sur le site Internet de l'Office et comprendra les noms des parties en cause. Elle sera également distribuée à un certain nombre d'organismes qui se sont abonnés pour recevoir les décisions de l'Office. Tout autre renseignement personnel sera protégé. Les personnes ayant des préoccupations concernant la publication de leur nom sur notre site Internet peuvent communiquer avec le coordonnateur de la protection des renseignements personnels de l'Office.

de commenter sur les réponses transmises par le transporteur.

L'Office utilisera les renseignements que vous lui fournissez pour mener son enquête relativement à votre plainte, copie de laquelle sera envoyée au fournisseur de services de transport pour commentaires. Vous aurez l'occasion

L'Office des transports du Canada est un tribunal administratif quasi judiciaire dont le fonctionnement s'apparente à celui d'une cour. Ainsi, conformément au principe de la publicité des débats et aux Règles générales de l'Office des transports du Canada, tous les renseignements déposés auprès de l'Office sont versés aux archives publiques et peuvent être disponibles aux fins de consultation. (À noter que seuls les noms des parties en cause y figurent, car les adresses, numéros de téléphone, etc. sont protégés en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels).

## DECLARATION RELATIVE A LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS – A LIRE ATTENTIVEMENT



Une fois tous les renseignements nécessaires à une demande complète rassembles, le plaignant et la compagnie de chemin de fer seront avisés et le processus formel de plaidoirie décrit à la page 12 des *Lignes directrices* commencera.

Secrétaire  
Office des transports du Canada  
Ottawa (Ontario) K1A 0N9  
Télécopieur : 819 997-6727

Vous devez lire attentivement et indiquer votre acceptation des conditions de la Déclaration relative à la protection des renseignements personnels ci-jointe. Acheminez le formulaire rempli, la Déclaration signée, des copies des documents à l'appui de votre plainte et tout autre document à :

Je déclare que les renseignements fournis dans ce formulaire sont exacts.

Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_

6. \_\_\_\_\_

Énumérez les documents joints en appui à votre plainte. \*

Pour mener une enquête, l'Office requiert des copies lisibles de toute correspondance échangée avec la compagnie de chemin de fer. Prière de ne pas acheminer les documents originaux.

Ajoutez tout autre renseignement dont vous aimeriez que l'Office ou la compagnie de chemin de fer tienne compte.

Partie 8 - RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_

6. \_\_\_\_\_

7. \_\_\_\_\_

8. \_\_\_\_\_

9. \_\_\_\_\_

10. \_\_\_\_\_

11. \_\_\_\_\_

12. \_\_\_\_\_

13. \_\_\_\_\_

14. \_\_\_\_\_

15. \_\_\_\_\_

16. \_\_\_\_\_

17. \_\_\_\_\_

18. \_\_\_\_\_

19. \_\_\_\_\_

20. \_\_\_\_\_

21. \_\_\_\_\_

22. \_\_\_\_\_

23. \_\_\_\_\_

24. \_\_\_\_\_

25. \_\_\_\_\_

26. \_\_\_\_\_

27. \_\_\_\_\_

28. \_\_\_\_\_

29. \_\_\_\_\_

30. \_\_\_\_\_

31. \_\_\_\_\_

32. \_\_\_\_\_

33. \_\_\_\_\_

34. \_\_\_\_\_

35. \_\_\_\_\_

36. \_\_\_\_\_

37. \_\_\_\_\_

38. \_\_\_\_\_

39. \_\_\_\_\_

40. \_\_\_\_\_

41. \_\_\_\_\_

42. \_\_\_\_\_

43. \_\_\_\_\_

44. \_\_\_\_\_

45. \_\_\_\_\_

46. \_\_\_\_\_

47. \_\_\_\_\_

48. \_\_\_\_\_

49. \_\_\_\_\_

50. \_\_\_\_\_

51. \_\_\_\_\_

52. \_\_\_\_\_

53. \_\_\_\_\_

54. \_\_\_\_\_

55. \_\_\_\_\_

56. \_\_\_\_\_

57. \_\_\_\_\_

58. \_\_\_\_\_

59. \_\_\_\_\_

60. \_\_\_\_\_

61. \_\_\_\_\_

62. \_\_\_\_\_

63. \_\_\_\_\_

64. \_\_\_\_\_

65. \_\_\_\_\_

66. \_\_\_\_\_

67. \_\_\_\_\_

68. \_\_\_\_\_

69. \_\_\_\_\_

70. \_\_\_\_\_

71. \_\_\_\_\_

72. \_\_\_\_\_

73. \_\_\_\_\_

74. \_\_\_\_\_

75. \_\_\_\_\_

76. \_\_\_\_\_

77. \_\_\_\_\_

78. \_\_\_\_\_

79. \_\_\_\_\_

80. \_\_\_\_\_

81. \_\_\_\_\_

82. \_\_\_\_\_

83. \_\_\_\_\_

84. \_\_\_\_\_

85. \_\_\_\_\_

86. \_\_\_\_\_

87. \_\_\_\_\_

88. \_\_\_\_\_

89. \_\_\_\_\_

90. \_\_\_\_\_

91. \_\_\_\_\_

92. \_\_\_\_\_

93. \_\_\_\_\_

94. \_\_\_\_\_

95. \_\_\_\_\_

96. \_\_\_\_\_

97. \_\_\_\_\_

98. \_\_\_\_\_

99. \_\_\_\_\_

100. \_\_\_\_\_

Décrivez les répercussions que celle(s)-ci aura(en)t sur vous et sur la compagnie de chemin de fer. \*

Décrivez la (les) solution(s) que vous proposez pour résoudre le problème. \*





6b - Description du lieu touché

Descrivez le lieu d'où proviennent le bruit ou les vibrations (rue, voisinage quartier, cour de triage ou franchissement routier). \*

Distance approximative entre les résidences ou institutions touchées et la source du bruit ou des vibrations : \*                    mètres / km  
(encerclez l'unité qui s'applique)

Est-ce un voisinage nouveau ou établi depuis de nombreuses années? \* ☐ Nouveau ☐ Etabli depuis de nombreuses années

Depuis combien d'années habitez-vous cette adresse? \*                    années

Y a-t-il un ouvrage (tel qu'un mur antibruit) en place présentement? \* ☐ Oui ☐ Non  
Si oui, décrivez-le (matériaux, longueur, etc.).

Le zonage du lieu (cochez une case) : \*

☐ Résidentiel  
☐ Commercial  
☐ Industriel

Autre:                    (S.V.P. spécifiez)

Descrivez le lieu où vous vivez ou travaillez qui est touché par l'installation ferroviaire, en incluant l'occupation du sol et tout changement à son occupation. S.V.P. inclure un dessin du lieu ou une copie du plan du quartier/voisinage touché. \*

Partie 7 - SOLUTION(S) PROPOSÉE(S)

Descrivez les solutions qui ont été envisagées. \*

## 6a - Caractéristiques du bruit ou des vibrations

Locomotives fonctionnant au ralenti  
Passage de trains

(S.V.P. précisez)

Matin

your

Nuit

Durée typique des épisodes de bruit/vibrations : \* \_\_\_\_\_ minutes / heures

Combien de fois par jour ou par semaine les épisodes de bruit/vibrations ont-ils lieu ? \*                      fois par jour / semaine (encerclez l'unité qui s'applique)

Depuis quand le bruit ou les vibrations posent-ils un problème? \* \_\_\_\_\_ semaines / mois / année(s) (encerclez l'unité qui s'applique)

Avez-vous tenu des notes ou un journal des épisodes de bruit ou de vibrations? \*

**Si oui**, en joindre une copie.

**Si oui**, résumez les résultats ou joignez une copie du rapport.

Non ) On! □

\* Décrivez les répercussions du bruit ou des vibrations.

### Répercussions sur les humains :

Répercussion sur l'environnement physique (dommage à la propriété) - dans le cas de vibrations :

\* Décrivez tout changement récent observé dans les activités de la compagnie de chemin de fer (volume de circulation ferroviaire, longueur et fréquence des trains, méthodes d'opération), le cas échéant.

\* Décrivez les mesures déjà prises pour atténuer le bruit ou les vibrations, le cas échéant.

Decrivez en détail les mesures que vous et votre groupe avez prises pour résoudre le différend en collaboration avec la compagnie de chemin de fer et votre administration municipale. Veuillez joindre une copie des renseignements acheminés à la compagnie de chemin de fer, les dates et les notes des conversations téléphoniques et des réunions tenues. Indiquez si les services d'un tiers facilitateur ou médiateur ont été considérés ou utilisés. \*

## Partie 5 - MESURES DE COOPERATION ENTREPRISES

\* Décrivez la participation de l'administration municipale.

\* Numéro de téléphone

\* Poste

\* Adresse électronique

**Si oui, indiquez le nom de la personne consultée : \***

Est-ce que l'administration municipale a été consultée? \*

Non

## Partie 4 - COORDONNEES DES REPRESENTANTS MUNICIPAUX







## Formulaire de plainte de bruit et de vibrations ferroviaires

Nota: L'Office des transports du Canada est autorisé à enquêter les plaintes de bruit et de vibrations ferroviaires lorsqu'il est convaincu que les parties ont épuisé les mesures de collaboration pour résoudre le différend d'elles-mêmes. Veuillez vous référer aux *Lignes directrices sur la résolution des plaintes relatives au bruit et aux vibrations ferroviaires* de l'Office pour une description de ces mesures.

DIRECTIVES : Tout champ marqué d'un astérisque (\*) doit être rempli. Ajoutez des feuilles supplémentaires au besoin.

Partie 1 – RENSEIGNEMENTS SUR LE PLAIGNANT (vos renseignements)			
M./Mme/Mlle - Prénom *		Initiale *	Nom de famille *
Adresse postale (numéro/rue/app./C.P.) *			
Municipalité *		Province *	Code postal *
Numéro de téléphone (jour) *		Poste *	Numéro de téléphone (soir) *
Numéro de téléphone cellulaire		Numéro de télécopieur	
Adresse électronique			

Partie 2 – RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LA REPRÉSENTATION	
Représentez-vous une institution, un groupe communautaire ou de résidents, une entreprise, une municipalité ou d'autres individus de votre voisinage? *	
<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Si oui, indiquez le nom de l'institution, groupe, entreprise ou municipalité que vous représentez et votre mandat de les représenter. Spécifiez la nature de cette institution, groupe ou entreprise. Si vous représentez d'autres individus, indiquez leurs noms et leurs coordonnées sur une feuille à joindre à votre plainte.	
Nombre approximatif de résidences/institutions/entreprises touchées : *	

Partie 3 - COORDONNÉES DE LA COMPAGNIE DE CHEMIN DE FER		
Nom de la compagnie de chemin de fer *		Subdivision ferroviaire/nom de la cour de triage (si disponible)
Nom du représentant de la compagnie de chemin de fer *		
Numéro de téléphone *	Poste *	Adresse électronique

## DOCUMENTS PERTINENTS AU RÈGLEMENT DES PLAINTES SUR LE BRUIT ET LES VIBRATIONS

Publications de l'Office des transports du Canada :

- *Guide de consultation de l'Office sur le bruit et les vibrations ferroviaires*

- *Règlement des différends par la médiation*

- *Règles générales de l'Office des transports du Canada*

- *Guide sur la répartition des coûts d'installations ferroviaires*

- *Êtes-vous confrontés à un différend lié aux transports?*

On peut également obtenir ces documents en médias substitués.

Publication de l'Association des chemins de fer du  
Canada/Fédération canadienne des municipalités :

- *Rapport final : Lignes directrices et meilleures pratiques*

## POUR PLUS DE RENSEIGNEMENTS

Pour obtenir de plus amples renseignements ou des exemplaires  
des documents mentionnés ci-dessus, composez :

Numéro sans frais : 1 888 222-2592

Télécopieur : 819 997-6727

ATS : 1 800 669-5575

Courriel : [info@otc-gc.ca](mailto:info@otc-gc.ca)

Vous pouvez consulter la *Loi sur les transports au Canada*, de  
même que le mandat, les décisions et les arrêtés de l'Office, sur  
le site Web de ce dernier à l'adresse [www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca).

## RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

Toute décision est affichée sur le site Web de l'Office et comprend le nom des parties concernées. La décision sera également distribuée à nombreux organismes qui sont abonnés et reçoivent les décisions de l'Office.

## COMITÉ CONSULTATIF TECHNIQUE

L'Office mettra sur pied un comité consultatif pour obtenir une expertise et des conseils sur les pratiques exemplaires d'application générale concernant les questions de bruit et de vibrations. Le comité consultatif n'offrira aucun conseil sur une plainte particulière dont l'Office assure la médiation sur laquelle il doit statuer.

## EXAMEN DES LIGNES DIRECTRICES

Les présentes lignes directrices seront examinées au plus tard trois ans après leur entrée en vigueur afin de tenir compte des tendances actuelles et de l'expérience de l'Office dans le règlement des plaintes sur le bruit et les vibrations.

Le défi réside dans l'atteinte d'un équilibre entre les préoccupations des collectivités et le besoin d'une compagnie de chemin de fer de maintenir une exploitation ferroviaire efficiente et économiquement viable. De manière générale, cet équilibre est inhérent à l'exigence réglementaire de limiter le bruit ou les vibrations produites à un niveau raisonnable.

## DÉCISIONS ET APPELS

Les décisions prises par l'Office sont assujetties aux conditions suivantes :

- elles lient les parties et demeurent en vigueur jusqu'à ce qu'elles soient modifiées ou annulées;
- elles peuvent être révisées par l'Office à la lumière de faits ou circonstances nouveaux;
- elles peuvent faire l'objet d'un appel devant la Cour d'appel fédérale sur une question de droit ou de compétence dans le mois suivant l'arrêt ou la décision (article 41 de la LTC);
- elles peuvent faire l'objet d'un appel devant le gouverneur en conseil en tout temps (article 40 de la LTC).

## CONFIDENTIALITÉ

Tous les documents déposés auprès de l'Office seront versés au dossier public et peuvent être disponibles aux fins de consultation. Conformément aux Règles générales ([www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)), vous pouvez toutefois demander que votre demande soit traitée sous le sceau du secret.



L'Office détermine ce qu'est un bruit ou une vibration « raisonnable » en tenant compte de tous les éléments mentionnés ci-dessus et de la jurisprudence concernant ce qui est « raisonnable ». Le caractère raisonnable d'un élément doit être déterminé de façon ponctuelle, afin de déterminer ce qui est juste et convenable dans un cas particulier. Ce qui est raisonnable dans certaines circonstances peut ne pas l'être dans d'autres.

## QUE CONSIDÈRE-T-ON RAISONNABLE?

L'Office peut tenir compte de ces normes et lignes directrices dans ses délibérations, mais n'y est pas lié.

De nombreuses normes et lignes directrices ont été élaborées concernant le bruit et les vibrations. À titre d'exemple, certaines municipalités et provinces ont rédigé des objectifs ou des normes sur le niveau maximum acceptable de bruit au point de réception. Ces derniers ont été intégrés à des règlements, politiques ou lignes directrices. Les compagnies de chemin de fer ont recours à des normes pour le contrôle du bruit à la source.

## NORMES ET LIGNES DIRECTRICES

- les méthodes et technologies de mitigation faisables d'un point de vue opérationnel et économique;
- les efforts déployés par les parties pour réduire le bruit ou les vibrations à leur source ou au point de réception, ou les deux, de manière à prévenir la propagation et atténuer les répercussions sur les personnes touchées;
- d'autres questions liées à la plainte, le cas échéant.

## ÉLÉMENTS AUXQUELS L'OFFICE AURA RECOURS POUR RÉSoudre UNE PLAINTe SUR LE BRUIT ET LES VIBRATIONS

Pour déterminer si une compagnie de chemin de fer a limité le bruit ou les vibrations à un niveau raisonnable conformément à l'article 95.1 de la LTC, l'Office examinera les éléments suivants :

- les obligations de la compagnie de chemin de fer d'offrir un service adéquat et convenable à ses clients, de même que ses exigences en matière d'exploitation, comme les questions de logistique, d'efficacité et de sécurité;
- le lieu touché par la construction ou l'exploitation ferroviaire, y compris son zonage et son occupation (p. ex., type d'utilisation de l'exploitation), la proximité des personnes touchées et tout changement pertinent de l'utilisation des sols en question;
- les activités ferroviaires dans le lieu touché, y compris tout changement pertinent (volume de trafic, vitesse, longueur et fréquence des trains, méthodes d'exploitation, augmentation ou concentration des opérations);
- les caractéristiques et l'importance du bruit ou des vibrations (comme le niveau et les types de bruit [ponctuel ou continu], l'heure, la durée et la fréquence);
- les mesures ou études pertinentes sur le bruit et les vibrations effectuées dans le lieu touché;
- la présence de bruits environnants autres que ceux émanant de l'exploitation ferroviaire, tels que le bruit d'une autoroute;
- les répercussions, sur les personnes touchées, des perturbations causées par le bruit ou les vibrations;
- les normes pertinentes pour évaluer l'importance des effets du niveau de bruit et de vibrations;

Le plaignant et la compagnie de chemin de fer ont la responsabilité de présenter à l'Office les preuves à l'appui de leur position. L'Office pourra poser ses propres questions, demander des renseignements supplémentaires et faire enquête sur place au besoin. L'Office peut également ordonner aux parties d'entreprendre à leurs frais les études ou les tests particuliers nécessaires pour obtenir des données et des évaluations adéquates et fiables.

En tant qu'organisme impartial, l'Office ne peut ni préparer ou documenter une plainte, ni financer quelque partie que ce soit dans la préparation d'une plainte, d'une réponse ou d'une réplique.

L'Office examine tous les éléments de preuve obtenus par son enquête pour développer une compréhension détaillée des circonstances de chaque cas, avant de rendre sa décision ou sa détermination.

L'Office s'efforce de traiter les plaintes dans les 120 jours à compter de la réception d'une demande complète. Cependant, la complexité ou le nombre des parties concernées dans certaines plaintes sur le bruit et les vibrations font que cet objectif peut ne pas être atteint. Dans de telles circonstances, l'Office agira le plus rapidement possible.

Les parties sont encouragées à continuer à travailler ensemble pour trouver une solution, même lorsqu'une plainte a été déposée à l'Office.

À la suite de la réception d'une plainte, l'Office, aux termes de ses Règles générales, veille à ce que chaque partie ait l'occasion de commenter la plainte et toute question en litige. En général, l'Office invite les autres parties intéressées à répondre dans un délai de 30 jours et accorde ensuite au plaignant un délai de 10 jours pour répliquer.

## PROCÉDURE

**Une copie de la plainte déposée auprès de l'Office doit être signifiée concurremment à toutes les parties concernées.**

Secrétaire  
Office des transports du Canada  
15, rue Eddy  
17<sup>e</sup> étage, Salle de courrier  
Gatineau (Québec) J8X 4B3

Toute plainte envoyée par messagerie doit être acheminée à l'adresse suivante :

**secretaire-secretary@otc-cta.gc.ca**

Toute plainte déposée par courriel doit être envoyée à l'adresse suivante :

Secrétaire  
Office des transports du Canada  
Ottawa (Ontario) K1A 0N9  
ou par télécopieur : 819 997-6727

Une plainte peut être déposée par écrit ou par courriel et doit inclure toute l'information à l'appui (voir le formulaire de plainte). Toute plainte écrite doit être signée par le plaignant et expédiée à l'Office à l'adresse suivante :



## DÉPOSER UNE PLAINTE À L'OFFICE

L'Office mènera une enquête ou entendra la plainte uniquement lorsqu'il sera convaincu que les parties ont essayé et épuisé toutes les mesures de coopération précitées.

Si l'une des parties refuse de collaborer, l'Office peut accepter le dépôt d'une plainte avant la fin de la période de collaboration de 60 jours susmentionnée.

Si les parties n'arrivent pas à régler leurs différends par elles-mêmes ou par le biais de la facilitation ou de la médiation, une plainte écrite peut être déposée à l'Office pour demander une décision en vertu du processus d'arbitrage formel. **La plainte doit comporter des éléments de preuve que les parties ont essayé et épuisé les mesures de coopération établies par les lignes directrices ou qu'une des parties a refusé d'y participer.**

L'information fournie à l'Office devrait être précise et bien documentée. Il n'est cependant pas requis d'être représenté par un avocat.

Une plainte peut être déposée par un particulier, une institution, un groupe local ou une municipalité qui juge déraisonnable le niveau d'exposition au bruit et aux vibrations ferroviaires. Lorsque l'Office enquête sur une plainte, il veillera à ce que l'administration municipale soit informée de la plainte et demandera ses commentaires.

Pour éviter d'enquêter sur plusieurs plaintes relatives à une même construction ou exploitation ferroviaire, l'Office encourage les plaignants à consulter les autres parties potentiellement concernées avant de déposer une plainte. Cela pourrait économiser temps et efforts pour toutes les parties.

La médiation est un processus plus structuré et dirigé que la facilitation, mais demeure un moyen souple et hautement efficace de régler les différends. La médiation est confidentielle à moins que les parties ne conviennent du contraire, et permet aux parties de trouver des solutions originales que le processus d'arbitrage formel ne pourrait peut-être pas offrir.

## Services de facilitation et de médiation de l'Office

Bien qu'on encourage les parties à avoir recours d'abord à des services locaux de facilitation et de médiation, elles peuvent souhaiter discuter des options de règlement du litige avec le personnel de l'Office. Étant donné sa longue expérience de l'industrie et enjeux ferroviaires, le personnel de l'Office peut être en mesure d'aider les parties à régler le litige de manière informelle par la facilitation.

Les parties qui l'acceptent peuvent demander la médiation de l'Office pour les questions qui relèvent de sa compétence.

Un médiateur nommé par l'Office communiquera avec les parties pour amorcer le processus de médiation. L'Office dispose d'un délai de 30 jours pour achever le processus de médiation, à moins que les parties ne conviennent d'une autre échéance, et ses services de médiation sont gratuits pour les parties. On peut obtenir plus d'information sur le processus de médiation de l'Office à l'adresse [www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca).

## Ressources dont disposent les parties pour régler le différend

Une des ressources est un document intitulé *Cadre de règlement des différends à l'échelle locale* élaboré conjointement par l'Association des chemins de fer du Canada et la Fédération canadienne des municipalités. On peut le consulter sur leur site Web commun à l'adresse : [www.proximityissues.ca/french](http://www.proximityissues.ca/french). Ce site comporte la liste des compagnies de chemin de fer en exploitation au Canada et leurs coordonnées, divers documents techniques, des mesures d'atténuation et des meilleures pratiques, ainsi que d'autres renseignements utiles sur les questions de voisinage. On peut également obtenir les coordonnées des compagnies de chemin de fer auprès du personnel de l'Office.

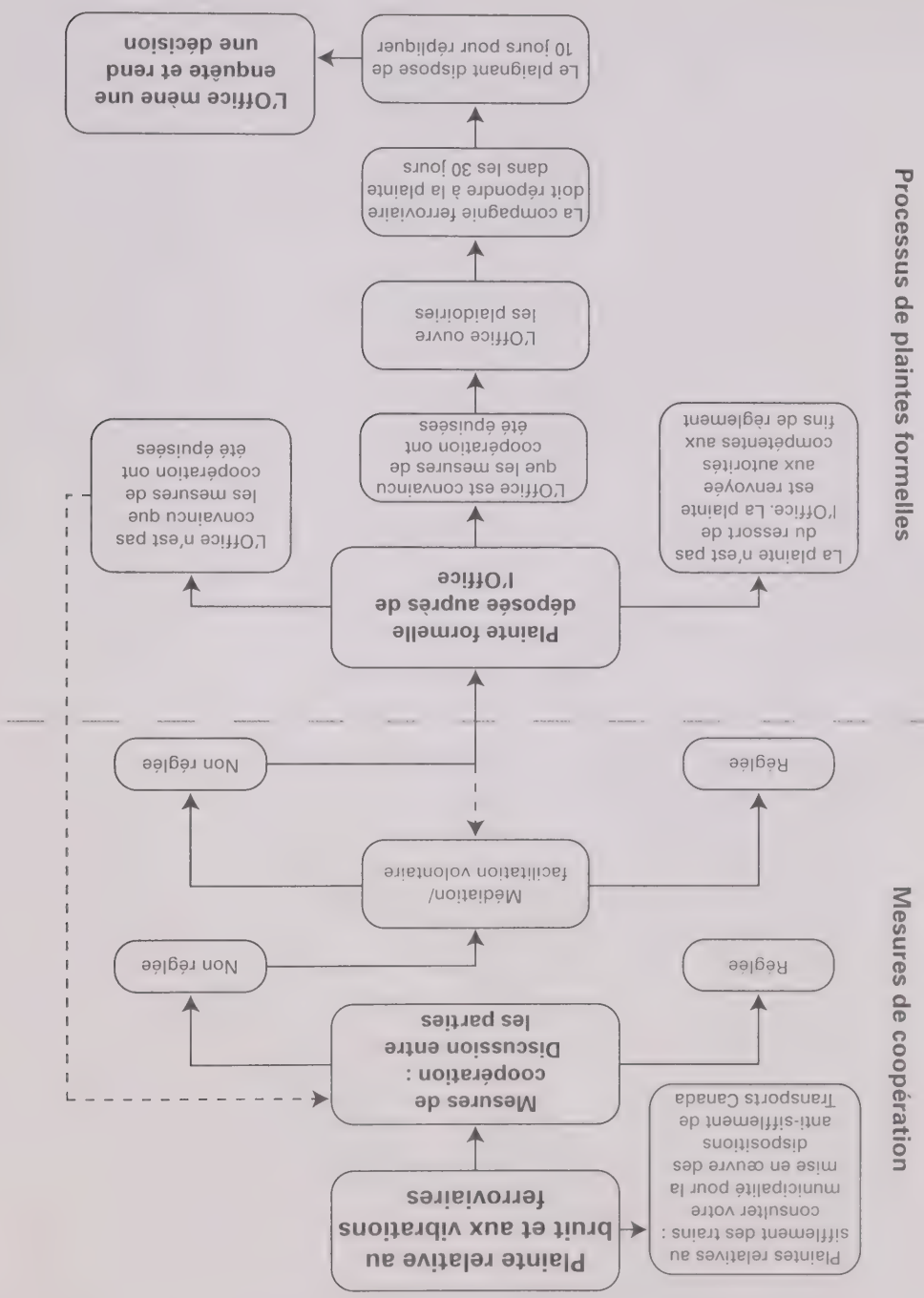
## Facilitation et médiation

La facilitation et la médiation sont des démarches de collaboration pour régler les différends par lesquelles un tiers aide à centrer la discussion et aide les parties à trouver une solution qui leur est mutuellement bénéfique.

Dans les deux cas, les parties conviennent conjointement des solutions pour régler la question en litige et, en définitive, en déterminer le résultat.

La facilitation est un processus informel. Un facilitateur travaille avec les parties pour confirmer la ou les questions en litige et pour déterminer s'il existe des points d'entente qui peuvent mener à une solution rapide.

# Processus de règlement des plaintes relatives au bruit et aux vibrations





- d'être suffisamment renseignée quant à la situation;
  - de recevoir et d'échanger les renseignements nécessaires à sa compréhension de la plainte et pour envisager des solutions (on trouve dans le formulaire de plainte le type de renseignements qui devraient être fournis à la compagnie de chemin de fer pour lui permettre de mieux saisir l'essence de la plainte);
  - de présenter son point de vue et l'information pertinente à son exploitation.
- La compagnie de chemin de fer doit répondre à toute plainte écrite dans les 30 jours et convenir d'une date dans les 30 jours suivants pour réunir les parties et discuter de la résolution de la plainte.

• **Un dialogue significatif doit avoir lieu.**

Chaque partie doit se présenter à la réunion prête à écouter les préoccupations des autres et à examiner les options possibles. Pour que le dialogue soit productif, chaque partie ou son représentant doit avoir le mandat de négocier.

• **Les solutions proposées doivent être constructives et faisables.**

Les parties doivent évaluer les solutions proposées et faire un effort raisonnable pour résoudre la plainte. Dans l'évaluation des solutions proposées, les parties devraient considérer les éléments qu'utilisera l'Office pour résoudre la plainte sur le bruit et les vibrations (tels que décrits aux pages 14 et 15).

• **La facilitation et la médiation doivent être prises en considération.**

Si les parties ne réussissent pas à résoudre un différend d'elles-mêmes, elles doivent considérer le recours aux services d'un tiers facilitateur ou médiateur.

La LTC précise qu'avant que l'Office puisse enquêter sur une plainte de bruit ou de vibrations liés à un chemin de fer, il doit être convaincu que toutes les mesures de coopération prévues par les présentes lignes directrices ont été épuisées.

La coopération permet aux plaignants et aux compagnies de chemin de fer de contribuer au règlement d'un différend. Un règlement auquel chacune des parties a contribué représente une solution à long terme qui peut souvent être mise en œuvre de façon plus efficace et efficiente qu'une décision rendue par un processus d'arbitrage.

Les mesures de coopération doivent être conclues en moins de 60 jours à compter de la date de réception de la plainte écrite, à moins que les parties ne conviennent de prolonger la durée du processus.

## Mesures de coopération

Avant de faire connaître ses préoccupations à une compagnie de chemin de fer, un plaignant devrait consulter son administration municipale concernant le problème de bruit et de vibrations ferroviaires. L'administration municipale peut disposer d'information et d'expertise pertinentes à la résolution de la plainte et peut souhaiter participer à la discussion avec la compagnie de chemin de fer.

Pour répondre aux exigences en matière de mesures de coopération de l'OTC, les mesures qui suivent doivent être prises :

- Une communication directe doit être établie entre les parties.

Le plaignant doit avoir l'occasion :

- d'exprimer clairement ses préoccupations;
- de décrire les effets du bruit et des vibrations à la compagnie de chemin de fer.

- ses besoins en matière d'exploitation;
  - le lieu de construction ou d'exploitation du chemin de fer.
- L'article 113 de la LTC énonce le niveau de service qu'une compagnie de chemin de fer doit fournir à ses clients pour les services tels que le chargement, le déchargement, le transport et la livraison de marchandises.
- L'article 114 prévoit les obligations d'une compagnie de chemin de fer concernant le transfert de marchandises d'un chemin de fer à d'autres chemins de fer, le renvoi du matériel roulant des autres compagnies et l'obligation de maintenir un parcours ininterrompu lorsqu'une ligne de chemin de fer est reliée à celle d'une autre compagnie.
- Les articles 113 et 114 ne libèrent pas les compagnies de chemin de fer de leur obligation de ne provoquer que le bruit et les vibrations raisonnables.
- Les besoins d'une compagnie de chemin de fer en matière d'exploitation comprennent non seulement ceux nécessaires à l'exploitation efficace d'un chemin de fer, mais également les obligations statutaires ou juridiques auxquelles elle est assujettie en vertu d'autres lois telle la LSF.
- Le lieu de la construction ou l'exploitation ferroviaire comprend les établissements résidentiels, institutionnels et commerciaux à proximité d'une telle construction ou exploitation.
- Le paragraphe 95.3(1) de la LTC autorise l'Office à entendre les plaintes et à mener des enquêtes. L'Office évalue chaque cas sur sa valeur intrinsèque. Si l'Office détermine que le bruit et les vibrations ne sont pas raisonnables, il peut ordonner à une compagnie de chemin de fer de prendre les mesures qu'il estime raisonnables pour s'assurer qu'elles se conforment aux dispositions précitées relativement au bruit et aux vibrations.

Lors de la planification et de l'approbation de projets, une attention particulière doit être portée aux mesures qui serviront à prévenir ou atténuer les effets des utilisations potentiellement incompatibles des terres, ainsi que d'autres préoccupations.

Les compagnies de chemin de fer ont le contrôle sur leurs constructions et leurs activités d'exploitation. Elles devraient évaluer et atténuer leurs effets sur le voisinage, même lorsque ces constructions et ces activités ne sont pas assujetties à une évaluation environnementale et à une approbation en vertu de la LTC.

Une communication soutenue entre tous ceux touchés par le bruit et les vibrations ferroviaires peut aider à sensibiliser les parties aux besoins et aux réalités des autres et, peut-être, à prévenir des plaintes futures.

Que ce soit la participation d'une compagnie de chemin de fer à une consultation sur la planification municipale ou la collaboration d'une administration municipale avec une compagnie de chemin de fer afin de régler un problème, rechercher des solutions d'une manière proactive peut être très productif pour les voisinages, les municipalités et les compagnies de chemin de fer.

## DISPOSITIONS DE LA LTC EN MATIÈRE DE BRUIT ET DE VIBRATIONS

L'article 95.1 de la LTC prévoit qu'une compagnie de chemin de fer doit limiter le bruit et les vibrations produits à un niveau raisonnable, compte tenu des éléments suivants :

- les obligations qui lui incombent au titre des articles 113 et 114 de la LTC, le cas échéant;



Les lignes directrices sont conçues pour :

- favoriser la collaboration entre les parties et la résolution des différends liés au bruit et aux vibrations ferroviaires;
- assurer la transparence et la cohérence du processus de prise de décision de l'Office relativement aux plaintes sur le bruit et les vibrations.

Les décisions de l'Office lient les parties concernées, sous réserve du droit d'appel présenté plus loin dans le présent document.

Les lignes directrices servent principalement à résoudre des différends liés au bruit et aux vibrations produits par des infrastructures ou des installations ferroviaires existantes. Pour ce qui est des projets qui requièrent l'approbation de l'Office conformément au paragraphe 98(1) de la LTC, les compagnies de chemin de fer doivent évaluer les effets environnementaux potentiels, y compris les questions concernant le bruit et les vibrations.

Avant d'autoriser la construction d'installations ferroviaires, l'Office doit être convaincu que le projet n'est pas susceptible d'entraîner des effets environnementaux négatifs importants.

## Planification et communication

À mesure que les municipalités et les installations et opérations ferroviaires grandissent et s'étendent à proximité les unes des autres, une planification soignée et des communications soutenues sont essentielles pour éviter les problèmes futurs de bruit et de vibrations.

Les administrations municipales et régionales ont compétence sur le zonage et l'autorisation de construire près des infrastructures et installations ferroviaires existantes.

## CONDITIONS D'APPLICATION DES LIGNES DIRECTRICES

Ces lignes directrices s'appliquent aux compagnies de chemin de fer de compétence fédérale ainsi qu'aux sociétés de transport publiques, y compris les administrations de transport de banlieue<sup>1</sup>. Le site Web de l'Office présente la liste de ces organismes à l'adresse [www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca).

Les lignes directrices s'appliquent à toute forme de bruit ou de vibrations produits pendant la construction et l'exploitation d'un chemin de fer. Par exemple, il peut s'agir du bruit occasionné par le passage de trains ou le fonctionnement au ralenti des locomotives, par l'usage du sifflet, du bruit lié aux manœuvres ou occasionné par la compression ou « l'allongement » des trains.

Le sifflet des trains qui sert à des fins de sécurité pour avertir du passage d'un train constitue une exigence juridique du *Règlement d'exploitation ferroviaire du Canada* (REF) administré par Transports Canada (TC) en vertu de la *Loi sur la sécurité ferroviaire* (LSF). Cette exigence est décrite à la règle 14 du REF qu'on peut consulter sur le site Web de TC à l'adresse [www.ttc.gc.ca/ferroviaire](http://www.ttc.gc.ca/ferroviaire).

Les administrations municipales qui souhaitent abolir le sifflement des trains pour les résidents qui vivent à proximité des passages à niveau doivent communiquer directement avec la compagnie de chemin de fer.

De plus amples renseignements à ce sujet peuvent être obtenus en consultant la Ligne directrice n° 1 de TC, *Méthode et conditions d'abolition du sifflet aux passages à niveau publics*, également accessible sur le site de TC mentionné ci-dessus. Les demandes de renseignements doivent être faites auprès de TC. La liste des bureaux de TC et leurs coordonnées à travers le pays se trouve également sur le site Web de TC. Les lignes directrices ne libèrent pas les parties de leurs obligations en vertu de la LSF.

<sup>1</sup> Ce sont VIA Rail Canada inc. et les administrations de transport de banlieue comme GO Transit, l'Agence métropolitaine de transport et West Coast Express. Dans le présent document, les compagnies de chemin de fer et les sociétés de transport publiques sont collectivement nommées compagnies de chemin de fer.

## INTRODUCTION

Le 22 juin 2007, le Parlement a édicté des modifications à la *Loi sur les transports au Canada* (LTC) qui sont entrées en vigueur le jour même. La LTC autorise dorénavant l'Office des transports du Canada (l'Office), un tribunal administratif quasi judiciaire du gouvernement fédéral, à résoudre des plaintes concernant le bruit et les vibrations liées à la construction ou à l'exploitation de chemins de fer qui relèvent de sa compétence, ainsi que des sociétés de transport publiques.

*Les Lignes directrices sur la résolution des plaintes relatives au bruit et aux vibrations ferroviaires* ont été élaborées pour aider les personnes, les administrations municipales et les compagnies de chemin de fer à régler les différends concernant le bruit et les vibrations.

Les lignes directrices énoncent :

- les mesures de coopération auxquelles les parties doivent se conformer avant que l'Office procède à une enquête ou à une audience sur une plainte;
- les éléments dont tient compte l'Office lorsqu'il doit déterminer la conformité d'une compagnie de chemin de fer aux dispositions de la LTC concernant le bruit et les vibrations;
- la marche à suivre pour déposer une plainte de même que les renseignements à soumettre.



---

Imprimé et relié au Canada

ISBN 978-0-662-05998-1

Numéro de catalogue : TT4-13/2008

1<sup>re</sup> édition, 20 octobre 2008

Disponible sur divers supports.

Le présent document et d'autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur le site Internet à [www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)

On peut également obtenir des renseignements sur l'Office des transports du Canada en composant sans frais le 1 888 222-2592 ou 1 800 669-5575 (ATS).

Toute correspondance doit être adressée à :

Office des transports du Canada  
Ottawa ON K1A 0N9

Courriel : [info@otc-cta.gc.ca](mailto:info@otc-cta.gc.ca)





Office des  
transports du  
Canada

Canadian  
Transportation  
Agency

# Lignes directrices sur la résolution des plaintes relatives au bruit et aux vibrations ferroviaires



disponible sur divers supports

Canada